

Fahrgastrechte:

Entwicklung in Bewegung

Verkehrsbetriebe entdecken ihre Verantwortung

Foto: Engel



➤ Dass der Fahrgast sich auf den Fahrplan verlässt und dieses Vertrauen durch Verspätungen enttäuscht wird, ist eine Erkenntnis, die für viele Verkehrsunternehmen noch immer neu ist. Doch die Abwehrfront ist in Bewegung geraten. Die

niederländischen Eisenbahnen bieten seit mehr als zwei Jahren ein in Europa einmaliges Erstattungssystem. Jetzt wird sich auch der Deutsche Bundestag erstmals mit den Rechten der Fahrgäste befassen müssen.

In Kassel am Abend

Die Kasseler Verkehrsgesellschaft (KVG) hatte im April 1999 die Garantie der Anschlussicherung im innerstädtischen Netz eingeführt. Nach 20 Uhr treffen sich Straßenbahnen und Busse traditionell an acht Haltestellen zum Rundum-Anschluss. Diese Anschlüsse werden nunmehr garantiert: Wenn ein Fahrgast seinen Anschluss nicht erreicht, kann er ein Taxi nutzen oder er erhält einen Gratisfahrchein im Wert einer Rückfahrkarte für zwei Personen, das so genannte „Multiticket“.

Bei einem Pünktlichkeitsgrad von 99,9 Prozent musste die KVG im Jahr 2001 lediglich in 43 Fällen eine Erstattung vornehmen. Dafür wurden knapp 300 € aufgewendet.

Eine solche Garantieregelung stellt für ein städtisches Verkehrsunternehmen sicher kein großes finanzielles Risiko dar, aber sie zeigt doch eines: Hier wird das enttäuschte Vertrauen des Kunden ernst

genommen. Er wird zu nachtschlafender Zeit nicht einfach darauf verwiesen, eine halbe Stunde auf den nächsten Anschluss zu warten. Die KVG denkt bereits über eine Erweiterung ihrer Garantieleistungen nach.

An Rhein und Ruhr im Verbund

Vor rund eineinhalb Jahren führte der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) die „Mobilitätsgarantie“ ein. In deren Genuss kamen zunächst allerdings nur die Kunden, die im Besitz einer Monatskarte „Ticket 2000“ waren.

Die „Mobilitätsgarantie“ sieht vor: Sind Bus oder Bahn an der Einstiegshaltestelle 20 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt noch immer nicht da, kann der Fahrgast für seine Fahrt ein Taxi nutzen. Voraussetzung: Zum Zielort besteht in dieser Zeit keine Fahrtalternative mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Nach Prüfung des Erstattungsantrags werden dem Fahrgast anschließend die Taxikosten zurückbezahlt. Der Betrag war zunächst auf 25 DM begrenzt.

Mit der Mobilitätsgarantie beim Ticket 2000 hat der VRR bisher gute Erfahrungen gemacht.

Dabei zeigte sich, dass es im VRR-Raum nur relativ selten größere Verspätungen gibt.

In den ersten zehn Monaten des Projekts – so teilte der VRR auf Anfrage mit – beantragten im gesamten Verbundgebiet lediglich 0,0002 Prozent der Fahrgäste eine Erstattung ihrer Taxikosten. 83 Prozent der Antragsteller erhielten ihr Geld zurück. Durchschnittlich wurden 25 DM ausgezahlt. Über die Hälfte der Anträge ging bei der Deutschen Bahn AG ein, eher wenige dagegen bei den Verkehrsunternehmen in den ländlichen Räumen. Die meisten Anträge wurden nicht nur positiv, sondern auch sehr

Bilderläuterung oben: Pünktlich genug, um sich eine Mobilitätsgarantie zu leisten – Bahnen und Busse an Rhein und Ruhr, hier in Oberhausens „Neuer Mitte“.

schnell entschieden: innerhalb von maximal drei Tagen. Nur wenn höhere Gewalt im Spiel war, wurden Anträge nicht bewilligt – etwa, als Bahngleise einmal wegen eines Großbrands komplett gesperrt waren.

Nach diesen erfreulichen Ergebnissen ist es nur konsequent, dass die Mobilitätsgarantie seit 1. Juni 2002 für alle Fahrgäste gilt: Taxikosten bis zur Höhe von 15 €, für „Ticket 2000“-Besitzer bis maximal 30 € werden erstattet, und die auf Zeit- oder Tageskarten eventuell mitgenommenen Personen dürfen im Taxi natürlich mitfahren.

Das Fazit des VRR: Die Mobilitätsgarantie hat sich wirklich als gute Idee erwiesen. Sie hat den Nahverkehr noch besser und die Fahrgäste auch bei Verspätungen mobil gemacht. Doch das sehen die Fahrgäste kritischer, denn es fehlt eine Anschlussgarantie. Schon eine viel geringere Verspätung als 20 Minuten kann einen Anschluss verloren gehen lassen und man muss eine Stunde auf den nächsten warten. Aber „es wird an einer Anschlussgarantie gearbeitet“, heißt es.

In den Niederlanden bei der Bahn

Seit 15. Februar 2000 erstattet die Niederländische Staatsbahn (NS) ihren Kunden den Fahrpreis, wenn die Züge verspätet sind: bei einer halben Stunde Verspätung die Hälfte, bei einer Stunde den gesamten Fahrpreis (Einzelheiten im nachfolgenden Bericht). „Eine normale Sache“, kommentierte Ben van Westing, Produktionsmanager der NS, die Einführung: „Im Supermarkt bekomme ich für eine Packung verdorbener Milch auch mein Geld zurück.“ Dieser normalen Sache war allerdings durch zunehmende Verspätungen eine erhebliche Vertrauenskrise der NS bei den Fahrgästen vorausgegangen.

Die neue Regelung hat die NS im vergangenen Jahr eine Million Euro an Verwaltungskosten und 5,5 Millionen Euro an Erstattungen gekostet. Die Wirtschaftspresse macht diese Aufwendungen mit für die Verluste bei NS verantwortlich. Die Geld-zurück-Regelung hat aber zu erhöhten Anstrengungen für mehr Pünktlichkeit geführt, die bereits im ersten Quartal 2002 Früchte getragen haben.

70 Prozent der Reisenden in den Niederlanden sind mit der Regelung zufrieden, teilt die NS mit. Die Verbraucherverbände beurteilen die Zufriedenheit

allerdings etwas zurückhaltender, wie im Bericht des niederländischen Fahrgastverbandes ROVER nachzulesen ist. Die Fahrgäste der Deutschen Bahn AG würden allerdings vor Neid erblassen, wenn sie wüssten, dass 90 Prozent der Kunden der NS binnen zwei Wochen ihr Geld zurückbekommen.

Bis jetzt ist die niederländische Regelung in ihrer Konsequenz und Einfachheit einzigartig in Europa. Andere Eisenbahnen zahlen deutlich geringere Entschädigungen oder spendieren allenfalls ein Taxi zur Weiterfahrt.

Politiker werden aufmerksam

Die Deutsche Bahn AG beschränkt sich weiterhin darauf, Kulanzleistungen zu erbringen und den Rest der Reisenden buchstäblich im Regen stehen zu lassen. Selbst die Änderung der Eisenbahn-Verkehrsordnung, die die Rechte der Fahrgäste minimal verbessern sollte, war Mitte Juni noch nicht beschlossen – die Bundesregierung hatte einen formalen Fehler gemacht, der Gesetzentwurf muss erneut im Bundesrat beraten werden.

Aus Nordrhein-Westfalen ist zu hören, dass die Landesregierung eine Mobilitäts-

garantie wie im VRR für das ganze Land erreichen möchte. Doch die DB AG mauert aus Angst vor zu hohen Kosten.

Das lässt die Politiker nicht ruhen. Der Verbraucherschutz im öffentlichen Personennahverkehr soll nachhaltig verbessert werden, fordert die CDU/CSU-Bundestagsfraktion in einem Antrag (Bundestagsdrucksache 14/8853).

Allgemein üblichen Haftungsgrundsätzen müsse Geltung verschafft werden. Dazu gehöre das Recht zum Rücktritt von Zeitkarten und zur fristlosen Kündigung, wenn Verspätungen und Fahrplanänderungen unzumutbar sind. Auch solle für Kosten der Weiterbeförderung gehaftet werden, wenn bereits erworbene Fahrscheine in Folge von Verspätungen ungültig werden. In Zukunft müsse es eine Haftung für Taxi- und Übernachtungskosten geben, wenn das Ziel am Abend nicht mehr erreicht werden kann – was bisher nur bei nachgewiesenem Bahn-Verschulden der Fall ist.

Damit wurde die Diskussion erstmals auch ins Parlament getragen. Die Entwicklung bleibt in Bewegung. Das hat etwas mit der Arbeit Ihres Fahrgastverbands PRO BAHN zu tun.

(re)



Zwei Welten auf dem Bahnsteig in Glanerbrug zwischen Enschede und Gronau: Aus dem rechten Automaten Fahrkarten mit „Geld-zurück-Garantie“, aus dem linken nur „ohne Gewähr“.



Wenn verspätet – Geld zurück: Niederländische Staatsbahnen.